Service Moyens de Paiement

Madame, Monsieur,

Vous avez constaté **un débit d'opérations effectuées frauduleusement sur votre relevé de compte** et vous souhaitez contester ces opérations faites avec votre carte bancaire.
Ce kit est destiné à vous aider dans votre démarche. Il est **indispensable de compléter avec soin toutes les rubriques** pour nous permettre de vous apporter une réponse rapide.
Tout dossier incomplet ne pourra pas être traité et vous sera retourné.

Mode d'emploi :

1. Pièces à renseigner et à retourner :
> La présente page ainsi que (les) ou l'annexe(s) correspondante(s) dûment complétées et signées
> En cas de **vol de votre carte bancaire**, vous devez joindre la **copie du dépôt de plainte** effectué par vos soins au commissariat ou à l'autorité de police ou gendarmerie de votre lieu de résidence.

2. Transmettez l'ensemble des pièces :

> Par courriel : contestation-cb@credit-cooperatif.coop

Afin d'accélérer le traitement de votre demande, nous vous conseillons d'adresser vos documents par courriel.

> Ou à défaut, sous pli affranchi à l'adresse suivante :

Crédit Coopératif
Service Moyens de Paiement / Cellule Monétique
12 boulevard Pesaro – CS 10002
92024 NANTERRE Cedex

Titulaire de la carte bancaire *(Cardholder's details)* :

Nom *(Surname)*: Prénom *(First name):*
Adresse *(Address)* :
Code postal *(Postcode):* Ville (*Town)* : Paris
E-mail : @ .

Ma carte est à usage (cochez la case correspondante) *(My card is used for the following purposes, please tick the appropriate box below)* :
☐ personnel *(personal)* ☐ professionnel *(professional)*
Si vous êtes un professionnel, vos collaborateurs utilisent-ils votre carte bancaire *(If you are a business, do your employees use your bank card)* :
☐ oui *(yes)* ☐ non *(no)*

Confirmation de la mise en opposition de la carte *(Confirmation of the card cancellation) :*

Référence d'opposition qui m'a été communiquée par le centre d'opposition *(Cancellation reference number sent to me by the card cancellation centre)* :
Date à laquelle j'ai fait opposition (*Date I cancelled the card*) : / / (jour/mois/année) *(day/month/year)*

Ma carte est (cocher la case correspondante) (*My card is : please tick the appropriate box below)*:
☐ Perdue *(lost)* / volée *(stolen)* (Veuillez compléter l'**annexe 1** uniquement) *(Please complete **Annex 1** only)*
☐ En ma possession (Veuillez compléter l'**annexe 2** uniquement) *(In my possession, Please complete **Annex 2** only)*

Date et signature du titulaire de la carte : (*Date and cardholder's signature)*

HMM-0614

VOTRE CARTE A ETE VOLEE OU A ETE PERDUE **ANNEXE 1**
(YOUR CARD HAS BEEN LOST OR STOLEN) *(ANNEX 1)*

Nom du titulaire *(Cardholder's surname)* :
Prénom *(First name)* :

Indiquez votre Relevé d'Identité Bancaire *(Provide your bank account details) :*

Code banque *(Bank code)*	Code établissement *(Branch code)*	Numéro de compte *(Account number)*	Clé rib *(Control key)*

Veuillez cocher la case vous concernant (*Please tick the appropriate box) :*
Ma carte a été *(My card has been)* : ☐ Perdue *(Lost)* ☐ Volée *(Stolen)*
Où se trouvait le code confidentiel au moment des faits ? *(Where was the pin number at the time ?)*

Date de constat **de la perte ou du vol** ? *(Date you became aware of the loss or theft)*
/ / (jour/mois/année) *(day/month/year)*
Quelle est la **dernière opération** que vous avez **effectuée** avec votre carte **avant la perte ou le vol** ? (*What was the last transaction you made with your card before it was lost or stolen?)*

Déclaration détaillée des circonstances de la perte de la carte bancaire *(Detailed statement of the circumstances surrounding the loss of the bank card)*

☐ Je conteste et déclare sur l'honneur n'avoir jamais effectué avec ma carte bancaire la ou les opérations précisées dans le cadre ci-dessous intitulé « détail des transactions contestées ». J'autorise le Groupe Crédit Coopératif à utiliser les informations que je lui communique pour déposer plainte le cas échéant. *(I dispute and solemnly swear that I never used my bank card to make the transactions described in the table below entitled "Details of the Disputed Transaction(s)". I hereby authorise the Crédit Coopératif Group to use the information I provide to press charges if necessary.)*

DETAILS DE(S) TRANSACTION(S) CONTESTEE(S)
DETAILS OF THE DISPUTED TRANSACTION(S)

	DATE DE TRANSACTION *(transaction date)*	NOM DU COMMERCANT *(merchant's name)*	MONTANT (amount)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
		Total (I)	

Date et signature du titulaire de la carte : (*Date and cardholder's signature)*

VOTRE CARTE EST EN VOTRE POSSESSION *(YOUR CARD IS IN YOUR POSSESSION)*	**ANNEXE 2** *(ANNEX 2)*

Nom du titulaire *(Cardholder's surname)* :
Prénom *(First name)* :

Indiquez *(Provide):*
Le numéro de la carte : 6 premiers chiffres et 4 derniers chiffres de la carte *(The card number: first 6 digits and last 4 digits of the card) :*

XXXXXX

Votre Relevé d'Identité Bancaire *(Your bank account details) :*

Code banque *(Bank code)*	Code établissement *(Branch code)*	Numéro de compte *(Account number)*	Clé rib *(Control key)*

Veuillez cocher la case vous concernant (*Please tick the appropriate box) :*

CAS N° 1: ☐ Je reconnais **avoir effectué le paiement** suivant précisé dans le cadre ci-dessous intitule "Détail des opération(s) contestée(s)", **mais** je n'ai effectué qu'**une seule opération** de € chez ce commerçant mais elle a été **débitée plusieurs fois** sur mon compte. *(I acknowledge that I made the following payment described in the table blow entitled "Details of the Disputed Transaction(s)", but I only made one single transaction of € with this merchant, whereas it has been debited several times from my account).*

CAS N° 2 : ☐ Je conteste et déclare sur l'honneur **n'avoir jamais effectué avec ma carte bancaire la ou les opérations(s)** précisées dans le cadre ci-dessous intitulé « Détails de(s) opération(s) contestée(s) ». J'autorise le Groupe Crédit Coopératif à utiliser les informations que je lui communique pour déposer plainte le cas échéant. (*I dispute and solemnly swear that **I never used my bank card to make the transaction(s)** described in the table below entitled "Details of the Disputed Transaction(s)". I hereby authorise the Crédit Coopératif Group to use the information I provide to press charges if necessary.)*

Déclaration détaillée des circonstances *(Detailed statement of the circumstances):*

DETAILS DE(S) TRANSACTION(S) CONTESTEE(S)
DETAILS OF THE DISPUTED TRANSACTION(S)

	DATE DE TRANSACTION *(transaction date)*	NOM DU COMMERCANT *(merchant's name)*	MONTANT (amount)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
		Total (I)	

Date et signature du titulaire de la carte : (*Date and cardholder's signature)*

ANNEXE SUPPLEMENTAIRE
A UTILISER UNIQUEMENT POUR LES CONTESTATIONS SUPERIEURES A 10 OPERATIONS
(ADDITIONAL ANNEX - TO BE USED SOLELY FOR DISPUTES CONCERNING MORE THAN 10 TRANSACTIONS)

DETAILS DE(S) TRANSACTION(S) CONTESTEE(S) – SUITE

DETAILS OF THE DISPUTED TRANSACTION(S) – CONT.

	DATE DE TRANSACTION *(transaction date)*	NOM DU COMMERCANT *(merchant's name)*	MONTANT (amount)
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
		Total (II)	
		TOTAL (I+II)	

Date et signature du titulaire de la carte : (*Date and cardholder's signature)*